

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi kasus pada kepuasan pelanggan Logue Coffee Wilayah Tangerang)**

**SKRIPSI**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



**Nama : AGUS PRIYAMBODO**

**NIM : 43116010307**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2023**

## SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus priyambondo

NIM : 43116010307

Program Studi :S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya



Tangerang, 4 Maret 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Agus priyambondo

NIM: 43116010307

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agus Priyambodo  
NIM : 43116010307  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Tanggal Sidang : 4 Maret 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Priyono, S.E., ME

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA 03232206



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan** Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Priyono SE,ME selaku dosen pembimbing, semangat pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, MM, Ph.D Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

6. Teristimewa, kedua orangtua tercinta dan Saudara saya adalah motivasi terbesar yang selalu memberikan semangat, doa, motivasi, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moral maupun material.
7. Teman hidup Luthfi Annisya Haikal dan ananda tercinta Ghazzal Abhizard Sangkara yang sudah memotivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan peneliti dan teman satu bimbingan peneliti Harry Satria Ilmawan, Mahesa, Ega Taupik Hidayat, yang selalu membantu, memberikan semangat dan motivasi peneliti dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Teman yang sering mengerjakan tugas dan main bersama yaitu Muhammad Zikri, Andi Wahyu, Teuku Amizar Tommy, Muhammad Faizal, yang sudah memotivasi peneliti dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya yang telah diberikan kepada peneliti.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Tangerang, 15 Okt 2022

Agus Priyambodo

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>IV</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	15
C. TUJUAN PENELITIAN .....	15
D. KONTRIBUSI PENELITIAN .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>17</b>
A. KAJIAN PUSTAKA .....	17
1. Perilaku Konsumen .....	17
2. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) .....	22
3. Harga .....	30
4. Kualitas Pelayanan .....	34
5. Promosi.....	37
6. Penelitian Terdahulu.....	43
B. KERANGKA KONSEPTUAL .....	49
C. PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	51
B. DESAIN DAN PENELITIAN .....	51
C. DEFINISI DAN OPERASIONAL VARIABEL .....	52
1. Definisi Variabel .....	52

2. Operasional Variabel .....	52
D. SKALA PENGUKURAN.....	55
E. POPULASI DAN SAMPEL.....	56
1. Populasi .....	56
2. Sampel Penelitian .....	56
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	57
G. JENIS DATA PENELITIAN .....	58
H. METODE ANALISIS DATA.....	59
1. IBM SPSS Statistic 23.....	59
2. Uji Kualitas Data .....	60
3. <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	61
<b>BAB IV .....</b>	<b>66</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
A. ANALISIS DESKRIPTIF .....	66
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	66
2. Deskripsi Responden .....	66
3. Deskripsi Variabel .....	70
B. ANALISIS PARTIAL LEAST SQUARE.....	74
1. Evaluasi <i>Measurement</i> ( <i>Outer</i> ) Model.....	74
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	82
C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	85
1. Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
3. Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	88



<b>BAB V</b> .....	<b>90</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>90</b>
A. SIMPULAN.....	90
B. SARAN .....	90
1. Saran Akademis.....	91
2. Saran Praktis.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>96</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Data 5 Negara Penghasil Kopi Terbesar Di Dunia Tahun 2020 .....	12
Tabel 1.2	Data Google Rating 2021 Kategori Kedai Kopi di Ciledug.....	19
Tabel 1.3	Ringkasan Laporan Pendapatn Logue <i>Coffee</i> Pada Tahun 2021 .....	19
Tabel 1.4	Hasil data pra-survey .....	11
Tabel 1.5	<i>Gap Research</i> .....	23
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	44
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	53
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	655
Tabel 4.1	Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2	Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.3	Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	78
Tabel 4.4	Hasil Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
Tabel 4.5	Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	80
Tabel 4.6	Hasil Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	81
Tabel 4.7	Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.8	Hasil Deskripsi Variabel Promosi.....	83
Tabel 4.9	Hasil Nilai <i>Loading Factor</i> .....	85
Tabel 4.10	Hasil Nilai <i>Loading Faktor</i> Hasil Modifikasi.....	87
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	89
Tabel 4.12	<i>Discriminant Validity-Fornell Lacker Criterion</i> .....	90
Tabel 4.13	Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	90
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Realibilitas.....	91
Tabel 4.15	Hasil <i>R-Square</i> .....	92
Tabel 4.16	Hasil Pengujian <i>Q-Square</i> .....	93
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis.....	94

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
gambar 1.1	Konsumensi Kopi Nasional Pada Tahun 2016 – 2021.....	17
Gambar 2.1	Model Kerangka Konseptual Penelitian.....	49
Gambar 4.1	PLS Algoritma.....	85
Gambar 4.2	PLS Algoritma Hasil Modifikasi.....	87
Gambar 4.3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kueisoner Penelitian.....	96
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	99
Lampiran 3 Data Output PLS.....	120

